

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

-----oo-----

Hợp Đồng

CUNG CẤP SẢN PHẨM & DỊCH VỤ PHẦN MỀM

Số Hợp Đồng: HD-120/2024/LL-KG

Hôm nay, ngày 26 tháng 11 năm 2024 chúng tôi gồm:

Bên A: CÔNG TY TNHH KÈ GỖ

Địa chỉ: 415 Hoàng Tăng Bí, P. Đức Thắng, Q. Bắc Từ Liêm, TP. Hà Nội

Đại diện: Ông Trịnh Đức Kiên

Chức vụ: Phó giám đốc

Mã số thuế: 0105492983

(Sau đây gọi tắt là "Bên A")

Bên B: CÔNG TY CỔ PHẦN LUKLAK

Địa chỉ: Tầng 2 Số 10/49 Ngõ 64 Phố Nguyễn Lương Bằng, phường Ô Chợ Dừa, quận Đống  
Đa, thành phố Hà Nội

Đại diện: Ông Nguyễn Thanh Tùng

Chức vụ: Giám đốc

Mã số thuế: 0109908914

(Sau đây gọi tắt là "Bên B")

Hai Bên đồng ý ký kết Hợp Đồng này đi kèm với Phụ Lục A & Phụ Lục B là phần không thể tách rời  
của Hợp Đồng này.

**ĐIỀU 1. NỘI DUNG GIAO DỊCH**

Bên A đồng ý sử dụng và Bên B đồng ý cung cấp Phần Mềm Luklak và các dịch vụ đi kèm như dưới đây.

Nội dung	Thành tiền
<b>1.1 Phần Mềm Luklak</b> - Gói Tiêu Chuẩn, chi tiết nêu tại Phụ Lục A - Điều 1 - Số tài khoản người dùng: 20 - Thời gian hiệu lực: 12 tháng từ ngày 26/11/2024 tới ngày 26/11/2025	14.400.000đ
Tổng tiền	14.400.000đ
Chiết khấu 0%	0đ
Thanh toán	<b>14.400.000đ</b>

**ĐIỀU 2. GIÁ TRỊ HỢP ĐỒNG & THANH TOÁN**

**2.1 Giá trị Hợp Đồng**

- Tổng giá trị Hợp Đồng theo Điều 1 là 14.400.000đ (*Bảng chữ: Mười bốn triệu, bốn trăm nghìn đồng chẵn*).
- Sản phẩm Dịch vụ Bên B cung cấp là sản phẩm dịch vụ Phần Mềm không chịu thuế GTGT.
- Bên B sẽ xuất hóa đơn cho Bên A sau khi nhận được khoản thanh toán từ Bên A theo giá trị hợp đồng ở trên.

## 2.2 Phương thức thanh toán

Việc thanh toán được thực hiện bằng tiền mặt hoặc chuyển khoản tới số tài khoản của Bên B như sau:

- Đơn vị thụ hưởng: CÔNG TY CỔ PHẦN LUKLAK, Số tài khoản: 109908914 mở tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân đội (MB) - Chi nhánh Đống Đa, Hà Nội.
- Bên A chịu các khoản phí chuyển khoản phát sinh
- Bên A vui lòng ghi rõ nội dung chuyển khoản: Tên Khách Hàng - Thanh toán Phần Mềm Luklak.

## 2.3 Thời hạn thanh toán

- Bên A thanh toán 100% giá trị hợp đồng trong vòng năm ngày kể từ ngày ký hợp đồng.
- Trường hợp Bên A không thanh toán đầy đủ và đúng thời hạn cam kết tại Điều này, Bên B có quyền đơn phương chấm dứt Hợp Đồng và được miễn trừ mọi trách nhiệm trong Hợp Đồng.

## ĐIỀU 3. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA BÊN A

- 3.1 Bên A có trách nhiệm thanh toán đầy đủ và đúng hạn các khoản chi phí cho Bên B như đã nêu tại Điều 2 của Hợp Đồng này.
- 3.2 Bên A có trách nhiệm phối hợp với Bên B triển khai các nội dung theo Hợp Đồng này, bao gồm nhưng không giới hạn bởi:
  - Sắp xếp các nhân sự đầu mối chủ trì và các nhân sự cùng tham gia để phối hợp triển khai nội dung Hợp Đồng
  - Sắp xếp nhân sự để tiếp nhận bàn giao quản trị hệ thống
  - Sắp xếp nhân sự các nhân sự liên quan tham gia các buổi đào tạo, hướng dẫn, tìm hiểu cách sử dụng phần mềm...
  - Phản hồi và xác nhận kịp thời các nội dung tính năng phần mềm và nội dung dịch vụ mà Bên B thực hiện
- 3.3 Bên A có quyền sử dụng và đưa dữ liệu lên Phần Mềm Luklak theo đúng nội dung và thời gian quy định trong Hợp Đồng này để phục vụ cho công việc của mình, đảm bảo không đăng tải các dữ liệu trái với quy định của pháp luật và điều khoản sử dụng của Bên B. Bên A tự chịu trách nhiệm trước pháp luật nếu sử dụng Phần Mềm Luklak trái với quy định của pháp luật.
- 3.4 Bên A có quyền sử dụng và kiểm soát dữ liệu mà Bên A tạo ra trên hệ thống của Bên B. Bên B cung cấp các tính năng có sẵn, theo hiện trạng và áp dụng chung cho tất cả Khách Hàng của Bên B (trong đó có Bên A) để Khách Hàng xóa hoặc trích xuất dữ liệu ra bên ngoài Phần Mềm Luklak. Trước khi kết thúc thời hạn sử dụng Phần Mềm Luklak, Bên A hoàn toàn chủ động trong việc thực hiện các thao tác đối với dữ liệu của mình dựa trên các tính năng sẵn có của phần mềm bao gồm việc xóa dữ liệu mà Bên A tạo ra trên hệ thống. Kể từ thời điểm Hợp Đồng hết hiệu lực, Bên B sẽ không có bất kỳ trách nhiệm và nghĩa vụ nào liên quan đến dữ liệu của Bên A trên hệ thống Phần Mềm Luklak, trừ khi có thỏa thuận khác với Bên A hoặc theo quy định của pháp luật.
- 3.5 Bên A và người dùng của Bên A có trách nhiệm bảo mật các thông tin đăng nhập khi sử dụng Phần Mềm Luklak. Trong trường hợp có sự cố bảo mật phát sinh do lỗi của Bên A, Bên A hoàn toàn chịu mọi trách nhiệm cho các trường hợp này.
- 3.6 Bên A báo cho Bên B biết các sự cố hay lỗi gặp phải trong quá trình vận hành.

M.S.D.A

3.7 Bên A sẽ không có bất kỳ quyền nào liên quan đến thương hiệu, bản quyền hay quyền sở hữu nào khác đối với Phần Mềm Luklak mà Bên B cung cấp, ngoại trừ quyền sử dụng Phần Mềm Luklak theo thỏa thuận tại Hợp Đồng này.

3.8 Bên A cam kết

- a. Ngoại trừ các quy định khác tại Hợp Đồng, Bên A không chuyển giao, chuyển nhượng, cài đặt, cung cấp quyền truy cập và sử dụng Phần Mềm Luklak và dịch vụ kèm theo cho bất kỳ bên thứ ba nào mà không có sự cho phép bằng văn bản của Bên B.
- b. Không, một cách trực tiếp hay gián tiếp, can thiệp kỹ thuật, tìm cách lấy mã nguồn, sửa đổi, sao chép một phần hoặc toàn bộ Phần Mềm Luklak;
- c. Không, một cách trực tiếp hay gián tiếp, loại bỏ, sửa đổi hoặc làm mờ các thông báo quyền sở hữu hoặc các thông báo khác có trong một phần hay toàn bộ Phần Mềm Luklak cùng các hồ sơ, tài liệu liên quan;
- d. Không, một cách trực tiếp hay gián tiếp, thực hiện các hành động khác xâm phạm Quyền sở hữu trí tuệ của Bên B.

#### ĐIỀU 4. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA BÊN B

4.1 Bên B có trách nhiệm khởi tạo & mở hệ thống Phần Mềm Luklak cho Bên A sử dụng và triển khai cung cấp các dịch vụ cho Bên A theo thỏa thuận trong Hợp Đồng này trừ trường hợp Bên A chậm thanh toán theo quy định tại Điều 2 Hợp Đồng này.

4.2 Bên B thực hiện, duy trì các biện pháp bảo vệ nội bộ cần thiết và trong khả năng của Bên B, mang tính hành chính, vật lý và kỹ thuật để bảo vệ cho tính bảo mật và toàn vẹn đối với dữ liệu Khách Hàng.

4.3 Bên B không sở hữu dữ liệu mà Bên A đăng tải lên Phần Mềm Luklak; trừ các tài liệu và/hoặc giao diện hướng dẫn được Bên B chủ động cung cấp công khai cho tất cả các Khách Hàng.

4.4 Bên B cam kết

- a. Không chủ động thay đổi các dữ liệu được tạo ra bởi Bên A. Điều này không bao hàm việc hệ thống phần mềm có thể tự động sao lưu, sửa đổi kích cỡ, định dạng dữ liệu để phù hợp với mục đích hiển thị và chức năng sử dụng.
- b. Không truy cập vào dữ liệu của Bên A trừ trường hợp khắc phục lỗi kỹ thuật hoặc theo yêu cầu của Bên A hoặc trường hợp phải tuân theo quy định của pháp luật.
- c. Không tiết lộ dữ liệu của Bên A ngoại trừ một trong các trường hợp sau:
  - i. Có sự chấp thuận của Bên A;
  - ii. Phải tuân theo quy định của pháp luật;
  - iii. Thuộc trường hợp quy định tại Điều khoản sử dụng của Bên B được dẫn tại Điều 7 Hợp Đồng này;

4.5 Bên B tích hợp trên nền tảng của mình giải pháp của Bên thứ ba để hỗ trợ Khách Hàng trực tuyến và phân tích hành vi người dùng bao gồm nhưng không giới hạn bởi: Google, Microsoft (Xem file trực tuyến, phân tích tương tác), Hotjar (Phân tích tương tác).... Bên B sử dụng thông tin thu thập được từ các Bên thứ ba cho việc hỗ trợ khách hàng, phân tích, tìm hiểu hành vi, nhu cầu khách hàng để cải tiến sản phẩm, dịch vụ đang cung cấp đồng thời phát triển thêm các sản phẩm, dịch vụ mới phục vụ cho khách hàng. Các nền tảng trên đều là các hệ thống lớn phổ biến trên thế giới được đảm bảo các tiêu chuẩn bảo mật dữ liệu người dùng và thông tin cá nhân. Việc Bên B sử dụng và tích hợp các bên thứ ba này không thuộc cam kết tại Điều 4.4.

YẾP  
CÁCH  
TÌM

4.6 Bên B bảo toàn quyền tiếp cận một cách chủ động hoặc tự động thông tin về các tài khoản đang tồn tại trên hệ thống (bao gồm họ tên, email, số điện thoại) cho các mục đích nhất định sau:

- Thông báo bằng Email đến Khách Hàng về các tính năng mới hoặc các sản phẩm mới của Bên B.
- Liên hệ trực tiếp với Khách Hàng để hỗ trợ kỹ thuật hoặc các hỗ trợ khác nhằm tăng trải nghiệm người dùng.

4.7 Bên B bảo toàn quyền sử dụng tên thương mại, logo và nhãn hiệu ("Thương Hiệu") của Bên A cho mục đích truyền thông marketing, thúc đẩy bán hàng hoặc trong các chiến dịch quảng bá, giới thiệu sản phẩm hoặc trong các cuộc nói chuyện, trao đổi với các đối tác khác của Bên B. Ví dụ, Bên B có thể đưa tên Bên A vào trang web hiển thị tên tất cả các Khách Hàng của mình hoặc/và trong các hồ sơ chứng minh năng lực để tiếp thị bán hàng. Trong phạm vi quyền được cấp, Bên B cam kết không thực hiện bất kỳ hành động nào với chủ đích gây phuơng hại tới Thương Hiệu của Bên A.

4.8 Bên B có trách nhiệm hỗ trợ Bên A trong quá trình sử dụng phần mềm theo gói Dịch vụ hỗ trợ sử dụng phần mềm cơ bản như sau:

- a. Bên B thực hiện các buổi triển khai, đào tạo, hướng dẫn sử dụng phần mềm có tính phí cho cán bộ, nhân viên Bên A theo quy định ở Điều 1.1.
- b. Bên B hỗ trợ miễn phí cho Bên A trong toàn thời gian hành chính trong thời hạn hiệu lực của Hợp Đồng với quy định cụ thể ở Phụ Lục A - Điều 2.1.
- c. Nếu Bên A có phát sinh các nhu cầu Bên B hỗ trợ thêm ngoài phạm vi của Điều 4.8.a và 4.8.b của Hợp Đồng này thì có thể đặt hàng Bên B thực hiện thêm các buổi làm việc hỗ trợ riêng theo yêu cầu và có tính phí theo quy định ở Phụ Lục A - Điều 2.2.

## ĐIỀU 5. THỎA THUẬN CUNG CẤP DỊCH VỤ

### 5.1. Khắc phục sự cố

Trong quá trình Bên A sử dụng Phần Mềm Luklak, Bên B cam kết hỗ trợ Bên A và các tài khoản cá nhân của Bên A theo thỏa thuận cung cấp dịch vụ dưới đây:

- a. **Mức độ 1 (Nghiêm trọng và nguy cấp)**
  - i. Định nghĩa: Mức độ 1 xảy ra khi Phần Mềm Luklak ngừng hoạt động do lỗi của Bên B.
  - ii. Mức độ ảnh hưởng: Ảnh hưởng tới việc sử dụng Phần Mềm Luklak của toàn bộ tài khoản của Bên A, gây tác động đến hoạt động bình thường của Bên A.
  - iii. Thời gian xử lý sự cố: Khi xảy ra sự cố thuộc Mức độ 1, Bên B cam kết khắc phục như sau:
    - Thời gian phản hồi: trong vòng 02 (hai) giờ kể từ khi nhận được thông báo của Bên A về sự cố.
    - Thời hạn giải quyết hoặc khắc phục tạm thời: Trong vòng 01 (một) ngày làm việc kể từ khi nhận được thông báo.

Trong trường hợp xảy ra Mức độ 1 và Bên B không thể khắc phục trong thời hạn được quy định tại Điều 5.1 của Hợp Đồng này, Bên A sẽ được cộng thêm số ngày sử dụng dịch vụ tương ứng với số ngày Bên B chậm khắc phục và Bên B không phải chịu bất kỳ hình thức phạt hay các khoản bồi thường nào khác.

#### b. **Mức độ 2 (Nghiêm trọng nhưng không nguy cấp)**

- i. Định nghĩa: Mức độ 2 xảy ra khi có một sự cố phát sinh (do lỗi của Bên B) gây ra ảnh hưởng nghiêm trọng với hệ thống nhưng không gây ra tác động đến hoạt động bình thường của Bên A.

- ii. Mức độ ảnh hưởng: Phát sinh này có thể gây ảnh hưởng đến một lượng nhỏ người dùng hoặc thỉnh thoảng mới xảy ra nhưng dù làm phiền người sử dụng.
- iii. Thời gian phản hồi: Trong vòng 04 (bốn) giờ kể từ khi nhận được thông báo của Bên A về sự cố.

### 5.2. Cập nhật tính năng

Bên B thường xuyên cập nhật tính năng mới trên Phần Mềm Luklak cho tất cả các Khách Hàng của Bên B (trong đó có Bên A) sử dụng. Các tính năng cập nhật này hoàn toàn do bên B chịu trách nhiệm và quyết định dựa trên phản hồi của người dùng - khách hàng nói chung và Bên B không có trách nhiệm phải làm tính năng theo những nhu cầu, yêu cầu đặc thù nào của bên A.

### 5.3. Sao lưu và phục hồi dữ liệu

Hiện tại Bên B thực hiện việc sao lưu dữ liệu định kỳ tự động một lần/ngày đối với các tài khoản sử dụng Phần Mềm Luklak. Trong trường hợp dữ liệu của Bên A bị mất do lỗi của Bên B thì Bên B có trách nhiệm hỗ trợ Bên A phục hồi dữ liệu về thời gian gần nhất mà hệ thống sao lưu dữ liệu tự động của Bên B lưu lại. Thời gian tối đa để Bên B thực hiện phục hồi dữ liệu cho Bên A là 01 (một) ngày làm việc kể từ khi nhận văn bản thông báo lỗi và yêu cầu phục hồi dữ liệu từ người đại diện hợp pháp của Bên A.

## ĐIỀU 6. NGUYÊN TẮC CUNG CẤP PHẦN MỀM CỦA BÊN B

Tương tự quy chuẩn và thông lệ chung của ngành phần mềm, Phần Mềm Luklak được Bên B cung cấp cho các Khách Hàng của Bên B (trong đó có Bên A) sử dụng là phần mềm dịch vụ (software as a service) trên nền tảng đám mây. Bên B cung cấp phần mềm theo nguyên tắc "theo hiện trạng" ("as is"), "có sẵn" ("as available") và "có thể có lỗi" ("with all faults").

Bên B không cam đoan, tuyên bố hoặc đảm bảo rằng việc sử dụng Phần Mềm Luklak của Bên A sẽ không bị gián đoạn hoặc không bị lỗi, hoặc Phần Mềm Luklak sẽ đáp ứng đầy đủ mục đích sử dụng của Bên A. Bên B không đảm bảo dưới bất kỳ hình thức nào, dù rõ ràng hay ngầm định về các điều kiện như: sự thỏa mãn về chất lượng hay sự phù hợp về nhu cầu sử dụng của Bên A. Bên A hiểu rằng, Bên A sẽ chịu toàn bộ trách nhiệm trong việc xác định xem Phần Mềm Luklak hoặc thông tin tạo ra từ Phần Mềm Luklak là đúng đắn và đáp ứng đầy đủ mục đích sử dụng của mình.

## ĐIỀU 7. CÁC QUY ĐỊNH CỦA PHẦN MỀM ĐỐI VỚI NGƯỜI DÙNG

- 7.1. Tương tự quy chuẩn và thông lệ chung của ngành phần mềm, Phần Mềm Luklak có các quy định được áp dụng chung cho tất cả mọi đối tác và người sử dụng dịch vụ (người dùng cuối) của mình. Các quy định này được công khai trên trang <https://luklak.com> và Bên B có quyền thay đổi các quy định này vào bất kỳ thời điểm nào. Bên B sẽ chủ động thông báo cho Bên A khi thay đổi các quy định đó. Các quy định đó bao gồm (nhưng không giới hạn) bởi nội dung tại địa chỉ <https://tailieu.luklak.com/terms>
- 7.2. Khi Bên A đồng ý sử dụng Phần Mềm Luklak, Bên A và toàn bộ tài khoản sử dụng của Bên A được mặc định đồng ý với tất cả mọi Điều khoản sử dụng Phần Mềm Luklak.
- 7.3. Trong trường hợp cả Hợp Đồng và Điều khoản sử dụng cùng quy định về một nội dung, quy định trong Hợp Đồng sẽ là căn cứ cao nhất giải quyết các phát sinh liên quan.

## ĐIỀU 8. BẤT KHẢ KHÁNG

- 8.1. Sự kiện bất khả kháng là sự kiện xảy ra mang tính khách quan và nằm ngoài tầm kiểm soát của các Bên, bao gồm nhưng không giới hạn: động đất, bão, lũ, lụt, lốc, sóng thần, lở đất; hỏa hoạn; dịch

bệnh; chiến tranh hoặc có nguy cơ xảy ra chiến tranh và các thảm họa tự nhiên khác chưa lường hết được; việc truy cập luklak.com hoặc các tên miền phụ (subdomain) của \*.luklak.com bị gián đoạn do can thiệp bởi đơn vị cung cấp dịch vụ truy cập Internet (ISP - Internet Service Provider), sự thay đổi chính sách hoặc sự ngăn cấm theo các quyết định của cơ quan có thẩm quyền hoặc có sự thay đổi chính sách giữa các quốc gia với nhau, các điều ước quốc tế và các quy phạm pháp luật có liên quan đến dịch vụ.

8.2. Việc một Bên không hoàn thành nghĩa vụ của mình do sự kiện bất khả kháng sẽ không phải là cơ sở để bên kia yêu cầu bồi thường thiệt hại và chấm dứt Hợp Đồng trừ trường hợp quy định tại điểm e khoản 10.2 Điều 10 Hợp Đồng này. Tuy nhiên, Bên bị ảnh hưởng bởi sự kiện bất khả kháng có nghĩa vụ phải:

- a. Tiến hành các biện pháp ngăn ngừa hợp lý và các biện pháp thay thế cần thiết để hạn chế tối đa ảnh hưởng do sự kiện bất khả kháng gây ra.
- b. Thông báo bằng văn bản cho bên kia về trường hợp được miễn trách nhiệm và những hậu quả có thể xảy ra do sự kiện bất khả kháng trong vòng 03 (ba) ngày ngay sau khi có cơ sở để xác định việc xảy ra sự kiện bất khả kháng làm ảnh hưởng trực tiếp đến khả năng thực hiện nghĩa vụ Hợp Đồng.

## ĐIỀU 9. PHẠT VÀ BỒI THƯỜNG THIỆT HẠI

Ngoại trừ các điều khoản trong Hợp Đồng có quy định khác:

- 9.1 Trường hợp một bên vi phạm các nghĩa vụ Hợp Đồng, Bên vi phạm chịu phạt vi phạm Hợp Đồng với mức phạt vi phạm là 8% giá trị phần nghĩa vụ Hợp Đồng bị vi phạm.
- 9.2 Trường hợp Bên vi phạm vi phạm Hợp Đồng gây thiệt hại cho Bên bị vi phạm, Bên vi phạm bồi thường thiệt hại thực tế, trực tiếp xảy ra nhưng tổng mức bồi thường không vượt quá 20% giá trị Hợp Đồng này.
- 9.3 Vi phạm và thiệt hại xảy ra phải được một bên thứ ba có thẩm quyền độc lập chứng minh. Chi phí chứng minh do bên có yêu cầu chi trả.

## ĐIỀU 10. THỜI HẠN VÀ HIỆU LỰC HỢP ĐỒNG

10.1. Hợp Đồng này có hiệu lực kể từ ngày ký tới ngày hết hạn sử dụng dịch vụ. Hợp Đồng sẽ tự động thanh lý khi hết hiệu lực nếu không có gia hạn Hợp Đồng.

10.2. Hợp Đồng sẽ được chấm dứt trong một hoặc các trường hợp sau:

- a. Khi Hợp Đồng hết hiệu lực.
- b. Khi có thỏa thuận bằng văn bản của cả hai Bên chấm dứt Hợp Đồng trước thời hạn.
- c. Khi có phán quyết của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- d. Bởi bất cứ Bên nào, nếu Bên kia vi phạm bất kì điều khoản nào của Hợp Đồng nhưng không có bất cứ biện pháp nào để sửa chữa trong vòng 15 (mười lăm) ngày kể từ ngày nhận được thông báo.
- e. Bởi bất cứ Bên nào, nếu Bên kia không có khả năng thực hiện Hợp Đồng trong vòng 90 (chín mươi) ngày liên tiếp do hoàn cảnh bất khả kháng.
- f. Bởi bất cứ Bên nào, nếu Bên kia bị giải thể hoặc phá sản.
- g. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

## ĐIỀU 11. GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP

Tất cả các tranh chấp hoặc các bất đồng phát sinh giữa hai Bên sẽ được giải quyết trên tinh thần hợp tác để cùng nhau giải quyết.

Trong trường hợp hai Bên thương lượng không thể đạt được kết quả thì sẽ đưa ra giải quyết theo trình tự tố tụng tại Tòa án có thẩm quyền. Phán quyết của Tòa án sẽ là quyết định cuối cùng, các Bên phải tuân thủ.

## ĐIỀU 13. ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH.

13.1. Trừ trường hợp Hợp Đồng và pháp luật có quy định khác, các Bên cam kết không chuyển giao các quyền và nghĩa vụ trong Hợp Đồng cho bên thứ ba mà không có sự đồng ý của Bên còn lại.

13.2. Hợp Đồng này được lập và điều chỉnh theo pháp luật Việt Nam.

13.3. Hợp Đồng này được lập thành hai bản bằng tiếng Việt, Bên A giữ một bản, Bên B một bản.

Các bản có giá trị pháp lý như nhau.



PHÓ GIÁM ĐỐC  
*Trịnh Đức Kiên*



NGƯỜI GIÁM ĐỐC  
*Nguyễn Thanh Tùng*

## PHỤ LỤC A

### TIÊU CHUẨN CHUNG VỀ PHẦN MỀM & DỊCH VỤ LUKLAK

Kèm theo Hợp Đồng số HD-120/2024/LL-KG ký ngày 26/11/2024

- Phụ Lục A này quy định các nội dung tiêu chuẩn chung về Phần Mềm Luklak và các dịch vụ mà Bên B cung cấp cho các Khách Hàng của Bên B trong đó có Bên A.
- Nội dung trong Phụ Lục A này được dùng làm rõ cụ thể các nội dung nêu ở Hợp Đồng chính, cũng như là cơ sở để hai bên trao đổi thống nhất khi thực hiện các công việc phát sinh ngoài phạm vi của Hợp Đồng chính.

#### ĐIỀU 1. CÁC GÓI PHẦN MỀM LUKLAK

Phần Mềm Luklak được cung cấp cho các Khách Hàng sử dụng dưới dạng dịch vụ (Software as a Service - SaaS). Có các gói phần mềm khác nhau với các thông số tương ứng với mỗi gói như bảng dưới đây.

GÓI PHẦN MỀM	TIÊU CHUẨN	CHUYÊN NGHIỆP	ĐỈNH CAO
Chi phí cho 1 người/ tháng thanh toán theo năm	60.000đ	90.000đ	250.000đ
Nocode functions số lượng chức năng nocode & lowcode	5	15	
Custom fields số các trường dữ liệu	300	600	
File storage dung lượng lưu trữ tệp đính kèm	2GB/ người	6GB/ người	
Issue records số lượng dữ liệu đầu việc, nghiệp vụ công việc	2.000 mục/ người	6.000 mục/ người	
Automation rule runs số lượt chạy các quy tắc tự động	300 lượt / người/ tháng	1.000 lượt / người/ tháng	
Functional accounts số tài khoản chức năng được chuyên dùng để phân quyền và chạy các quy tắc tự động	2	5	không giới hạn

#### ĐIỀU 2. DỊCH VỤ HỖ TRỢ

##### 2.1 Hỗ trợ tiêu chuẩn theo gói phần mềm

Tương tự như tiêu chuẩn & thông lệ chung của ngành phần mềm thì các gói Phần Mềm Luklak ở Điều 1 của Phụ lục này đều đi kèm dịch vụ hỗ trợ khách hàng tiêu chuẩn - miễn phí với nội dung và phạm vi cụ thể như sau:

###### a. Hình thức hỗ trợ

- Bao gồm các kênh chính thức do Bên A quản lý và chịu trách nhiệm:
  - o Ứng dụng chat hỗ trợ trực tiếp nhúng trong Phần Mềm Luklak
  - o Hệ thống Luklak Community dành cho người dùng và khách hàng tại <https://app.luklak.com/org/luklakcommunity>
  - o Email support@luklak.app
  - o Số điện thoại: 0979490220
- Không bao gồm các

- o Các công cụ chat và liên lạc cá nhân bên ngoài không thuộc phạm vi quản lý của Bên B, ví dụ Zalo, Telegram...
- o Các buổi làm việc hướng dẫn trực tiếp dạng offline hay online
- Lưu ý: Bên B chỉ chịu trách nhiệm về các thông tin & hỗ trợ qua các kênh chính thức do Bên B quản lý được nêu ở trên, và không chịu trách nhiệm về các kênh không thuộc phạm vi bao gồm ở trên, bao gồm nhưng không giới hạn bởi các tài khoản riêng của cá nhân nhân sự (ví dụ Zalo, Telegram...) không thuộc quyền quản lý của Bên B.

#### b. Nội dung hỗ trợ

- Bao gồm:
  - o Tiếp nhận, phản hồi và xử lý các vấn đề lỗi từ phía Phần Mềm Luklak
  - o Hướng dẫn sử dụng các tính năng Phần Mềm Luklak
  - o Chỉ dẫn tới các nội dung tài liệu hướng dẫn có sẵn (nêu ở Điều 2.1.c của Phụ Lục A này) phù hợp với câu hỏi và tình hình của khách hàng.
- Không bao gồm: trực tiếp thao tác trên hệ thống tài khoản của Khách Hàng, làm thay cho Khách Hàng.
- c. Tài liệu hướng dẫn luôn có sẵn và miễn phí qua các kênh website sau:
- <https://demo.luklak.com>: các bản demo tương tác trực quan
- <https://tailieu.luklak.com>: các tài liệu hướng dẫn cụ thể chi tiết
- <https://www.youtube.com/@luklakworks>: video hướng dẫn trực quan
- <https://app.luklak.com/org/luklakcommunity>: cộng đồng người dùng Phần Mềm Luklak trao đổi thảo luận và hỗ trợ lẫn nhau

#### 2.2 Hỗ trợ riêng theo yêu cầu

Trong trường hợp Bên A có yêu cầu hỗ trợ riêng ngoài phạm vi nội dung và hình thức hỗ trợ tiêu chuẩn của Điều 2 Phụ Lục A này, thì có thể đặt hàng bên B hỗ trợ với nội dung, hình thức và trả chi phí cho Bên B theo quy định dưới đây.

- a. Lịch làm việc trực tiếp: Bên A có thể đặt hàng Bên B thực hiện các lịch làm việc trực tiếp để đào tạo, hướng dẫn như sau:
  - i. Theo buổi:
    - o Một buổi tối thiểu 2 giờ, tối đa 4 giờ
    - o Làm online từ xa: đơn giá 800.000đ/ 1 giờ/ 1 người
    - o Làm offline trực tiếp tại địa điểm của Bên A: đơn giá 1.000.000đ/ 1 giờ/ 1 người
  - ii. Theo ngày:
    - o Trọn ngày bao gồm buổi sáng và buổi chiều, tối đa 8 giờ
    - o Làm online từ xa: đơn giá 4.000.000đ/ 1 ngày/ 1 người
    - o Làm offline trực tiếp tại địa điểm của Bên A: đơn giá 5.000.000đ/ 1 ngày/ 1 người
    - o Nếu địa điểm của Bên A là các huyện ngoại thành Hà Nội hoặc tỉnh thành khác Hà Nội thì Bên A chịu trách nhiệm sắp xếp việc di chuyển, ăn ở và thanh toán các chi phí phát sinh cho việc này.
  - iii. Lưu ý:
    - o Hình thức làm việc theo buổi offline như Điều 2.2.a.i của Phụ Lục B này chỉ áp dụng với địa điểm Bên A trong phạm vi các quận nội thành Hà Nội, ngoài phạm vi này thì chỉ áp dụng hình thức làm việc offline trực tiếp theo ngày như Điều 2.2.a.ii của Phụ Lục B này.
    - o Nếu làm việc offline tại địa điểm của Bên A là các huyện ngoại thành Hà Nội và các tỉnh thành khác thì Bên A chịu trách nhiệm sắp xếp việc di chuyển, ăn ở cho nhân sự

- của Bên B và Bên A thanh toán các chi phí phát sinh (nếu có) cho việc này.
- Các buổi làm việc offline trực tiếp tại địa điểm của Bên A với dưới 30 nhân sự của Bên A tham gia thì sẽ cần 01 người của Bên B thực hiện; trên 30 nhân sự của bên A tham gia sẽ cần 02 người của Bên B thực hiện. Các đơn giá ở trên là tính trên 01 người của bên B thực hiện, và nếu tăng số người lên thì sẽ tăng giá tương ứng theo số người.

**b. Quản trị vận hành & làm tính năng**

- Trong trường hợp Bên A không muốn dùng nhân sự nội bộ của mình để đứng ra làm các việc về quản trị vận hành và làm tính năng trên Phần Mềm Luklak thì có thể sử dụng dịch vụ thuê ngoài từ Bên B và trả chi phí cho Bên B theo đơn giá ở Điều 3 của Phụ Lục A này.
- Dịch vụ này tương tự như các công việc ngoài khác mà các doanh nghiệp vẫn thường dùng thuê ngoài như dịch vụ tư vấn luật, dịch vụ kế toán thuế, dịch vụ bảo vệ - dọn vệ sinh văn phòng...

### **ĐIỀU 3. DỊCH VỤ QUẢN TRỊ HỆ THỐNG & LÀM TÍNH NĂNG**

#### **3.1 Tính chất chung**

Với các công việc Bên A có nhu cầu phát sinh ngoài phạm Hợp Đồng, bao gồm nhưng không giới hạn bởi: quản trị cài đặt, chỉnh sửa cập nhật chức năng có sẵn, làm chức năng mới, yêu cầu các buổi làm việc, đào tạo trực tiếp... thì bên A có thể lựa chọn trong các phương án dưới đây:

**a. Sử dụng nhân sự nội bộ tự làm**

- Đây cũng là thực tiễn phổ biến và tối ưu khi bất kỳ tổ chức nào sử dụng các hệ thống công nghệ, phần mềm thì cũng sẽ cần có người quản lý vận hành và sử dụng thông thạo.
- Bên cạnh đó, Luklak là hệ thống Nocode & Lowcode cũng phù hợp với tính chất này, không cần biết kỹ thuật code sâu vẫn có thể kéo thả tự tạo được các tính năng theo nhu cầu. Mức độ khó dễ trong tìm hiểu và sử dụng Phần Mềm Luklak cũng chỉ tương đương như tìm hiểu và sử dụng Excel.

**b. Ký Hợp Đồng mới với Bên B**

Hai bên trao đổi và ký hợp đồng mới với nội dung công việc và chi phí cụ thể. Phương án này thường phù hợp với việc làm các chức năng giải pháp mới, hoàn thiện, khối lượng công việc nhiều, làm một lần dứt điểm.

**c. Sử dụng dịch vụ thuê ngoài của bên B**

Bên A có thể lựa chọn sử dụng dịch vụ thuê ngoài của Bên B để quản trị vận hành hệ thống, cài đặt tính năng, các buổi làm việc đào tạo hướng dẫn trực tiếp... Phương án này thường phù hợp với việc Bên A không muốn chi trả cho nhân sự nội bộ làm việc cho này cho mình sẽ sử dụng các dịch vụ thuê ngoài của Bên B, tương tự các dịch vụ thuê ngoài phổ biến khác như dịch vụ tư vấn luật, dịch vụ kế toán thuế, dịch vụ bảo vệ - dọn vệ sinh văn phòng... mà các doanh nghiệp vẫn thường sử dụng.

Trong trường hợp này thì:

- Bên A có thể yêu cầu từng đầu việc phát sinh thường xuyên hàng tháng, Bên B sẽ thực hiện theo yêu cầu.
- Vào ngày mùng năm (05) hàng tháng Bên B sẽ tổng hợp lại công việc đi kèm chi phí phát sinh trong tháng liền trước và gửi quyết toán cho Bên B. Bên B có trách nhiệm thanh toán trước ngày mùng mười (10) của tháng đó.
- Đơn giá cho các hạng mục công việc thực hiện xem ở Điều 3.2 dưới đây.

#### **3.2 Quản trị vận hành & làm tính năng**

**QUẢN TRỊ CHUNG**

Nội dung	Đơn vị	Đơn giá
<b>a. Tạo user, group, phân quyền</b> - tạo tài khoản cho các nhân sự, cài đặt lại mật khẩu... - tạo các nhóm và thêm các nhân sự vào nhóm - phân quyền nhân sự vào các bộ phận, mảng việc	đối tượng cần xử lý	100.000đ
<b>b. Tạo cấu trúc tổ chức mảng việc</b> - tạo các khu vực & mảng việc (area & space) dựa trên các mẫu chức năng (function) có sẵn, không tùy biến làm thêm tính năng theo yêu cầu riêng - làm chức năng mới hoặc tùy biến phát triển trên chức năng hiện có vui lòng xem báo giá làm chức năng theo yêu cầu ở bên dưới	mảng việc	1.500.000đ
<b>c. Tạo phòng làm việc:</b> phòng làm việc là nơi tổ chức gồm các mảng việc, báo cáo, bộ lọc.. về một nơi để tiện làm việc tập trung	phòng làm việc	1.500.000đ

**LÀM TÍNH NĂNG VỚI NOCODE & LOWCODE**

Nội dung	Đơn vị	Đơn giá
<b>d. Khởi tạo nghiệp vụ / loại mục:</b> tạo ra các loại mục tương ứng với các nghiệp vụ trong chức năng	loại mục	400,000đ
<b>e. Trạng thái trong tiến trình (workflow status):</b> mỗi nghiệp vụ/ loại mục sẽ đi kèm một workflow, bên trong tiến trình (workflow) sẽ có các trạng thái (status)	trạng thái	300,000đ
<b>f. Trường dữ liệu (data field):</b> mỗi nghiệp vụ/ loại mục sẽ đi kèm một màn hình dữ liệu (data screen) với các trường dữ liệu (data field) bên trong	trường dữ liệu	90,000đ
<b>g. Quy tắc tự động (automation rule):</b> tự động hóa các thao tác với quy tắc trigger - condition - action	quy tắc	500,000đ
<b>h. Tích hợp app ngoài qua trung gian n8n:</b> dùng phần mềm n8n làm trung gian để - Kết nối dữ liệu 2 chiều giữa Phần Mềm Luklak và các phần mềm khác. - In mẫu tài liệu từ luklak ra google docs có 2 phương án tính phí: - Khách Hàng tự mua n8n qua <a href="http://n8n.io">n8n.io</a> hoặc <a href="http://n8n.vn">n8n.vn</a> và luklak chỉ thực hiện thao tác cài đặt, thì chi phí này chỉ tính 1 lần - Khách sử dụng dịch vụ n8n do Luklak cung cấp và duy trì, thì phí này hàng năm	quy tắc tích hợp	2,000,000đ
<b>i. Bộ lọc (filter)</b> Tạo bộ lọc lưu dùng lại về sau, lọc ra các dữ liệu công việc theo tiêu chí cho trước, gửi cảnh báo tự động với những công việc có vấn đề	bộ lọc	350,000đ
<b>j. Báo cáo (dashboard)</b> - Tổng hợp dữ liệu trên toàn hệ thống, xuyên mọi chức năng về một	gadget	500,000đ

C.T.  
 TY  
 UU HAI  
 O  
 T.P.HC

<i>nơi và trực quan hoá thành đồ họa.</i>		
- Dashboard chỉ là bộ chức chung, bên trong sẽ chứa các gadget cụ thể trình bày dữ liệu.		
<b>k. Phân quyền &amp; thông báo (Permission &amp; notification scheme)</b> Cài đặt phương án phân quyền & thông báo, với 2 mức độ - Tuỳ chỉnh đổi tượng phân quyền/ thông báo trong phương án có sẵn - Tạo & cài đặt phương án hoàn toàn mới	tuỳ chỉnh 1 đổi tượng có sẵn	100.000đ
	tạo phương án mới	700.000đ
<b>l. Tích hợp Zalo ZNS</b> - Kết nối zalo zns để có thể gửi các zns này thông qua luklak automation - Khách Hàng phải mua & trả phí dịch vụ zalo zns cho bên cung cấp dịch vụ này, ví dụ eTelecom	lần đầu kết nối	5,000,000đ
<b>m. Tích hợp tổng đài</b> - Tích hợp với tổng đài của nhà cung cấp bên ngoài, cho phép click-to-call với các số điện thoại lưu trên Luklak - Khách Hàng phải mua và trả phí dịch vụ tổng đài cho nhà cung cấp dịch vụ này	lần đầu kết nối	5,000,000đ
<b>n. Tích hợp gửi email smtp</b> - Kết nối dịch vụ gửi email smtp để có thể gửi các email thông qua luklak automation - Khách Hàng phải mua & trả phí dịch vụ email smtp cho nhà cung cấp dịch vụ này, ví dụ <a href="https://aws.amazon.com/ses">https://aws.amazon.com/ses</a> , <a href="https://sendgrid.com">https://sendgrid.com</a> , <a href="https://www.mailgun.com">https://www.mailgun.com</a>	lần đầu kết nối	5,000,000
<b>n. Các nội dung khác</b> Các nội dung phát sinh khác mà chưa được quy định trong Hợp Đồng và Phụ Lục này hai bên sẽ trao đổi cùng thống nhất.	thỏa thuận	thỏa thuận



PHÓ GIÁM ĐỐC  
*Trịnh Đức Kiên*

**ĐẠI DIỆN BÊN B**



GIÁM ĐỐC  
*Nguyễn Thành Tùng*

**PHỤ LỤC B****PHẠM VI & NỘI DUNG DỊCH VỤ TRIỂN KHAI**

Kèm theo Hợp Đồng số HD-120/2024/LL-KG ký ngày 26/11/2024

- Phụ Lục B này bao gồm các nội dung cụ thể về dịch vụ đào tạo, triển khai và làm tính năng mà Bên B cung cấp cho Bên A, được đưa vào Điều 1 & 2 của Hợp Đồng chính.
- Trong quá trình triển khai và sử dụng, nếu Bên A phát sinh thêm nhu cầu ngoài phạm vi của Hợp Đồng chính và Phụ Lục B này thì hai bên có thể trao đổi thống nhất nội dung công việc & chi phí phát sinh, dựa trên cơ sở tiêu chuẩn công việc và đơn giá được nêu ở Phụ Lục A.

**ĐIỀU 1. KHỞI TẠO & CẤU HÌNH BAN ĐẦU**

Nội dung	Đơn giá	Số lượng	Thành tiền
<b>a. Khởi tạo hệ thống</b> Khởi tạo tài khoản hệ thống cho doanh nghiệp truy cập & sử dụng	miễn phí	1	0đ
<b>b. Tạo tài khoản người dùng, nhóm, phân quyền</b> Tạo tài khoản cho các nhân sự, phân quyền nhân sự vào các bộ phận, mảng việc.	100.000đ/ người	20	0đ
<b>c. Tạo cấu trúc tổ chức mảng việc</b> Tạo các Khu Vực & Mảng Việc (Area & Space) dựa trên các mẫu Chức Năng (Function) có sẵn, không bao gồm tuỳ biến làm thêm tính năng theo yêu cầu riêng.	1.500.000đ/ mảng việc	4	0đ
TOTAL CUSTOMER SOLUTION - Marketing Campaign - Sale & CRM			
HUMAN RESOURCE MANAGEMENT - HR Information System - Recruitment Management			
<b>Tổng tiền</b>			
<b>Chiết khấu 0%</b>			
<b>Thanh toán</b>			

**ĐIỀU 2. LÀM TÍNH NĂNG THEO YÊU CẦU****2.1 Chức năng A - Làm mới**

Nội dung	Đơn giá	Số lượng	Thành tiền
<b>Khởi tạo nghiệp vụ/ loại mục</b> - Nghiệp vụ 1: 10 trạng thái - Nghiệp vụ 2: 20 trạng thái	400.000đ	2	0đ
Trạng thái cho tiến trình 1	300.000đ	5	
Trường dữ liệu trong màn hình 1	90.000đ	10	
Trạng thái trong tiến trình 2	300.000đ	7	
Trường dữ liệu trong màn hình 2	90.000đ	15	
<b>Quy tắc tự động</b> - Quy tắc 1	500.000đ	3	

- Quy tắc 2			
- Quy tắc 3			
Dùng nhanh để kết nối với phần mềm ngoài			
- Kết nối 1			
- Kết nối 2			
Nếu Bên A tự mua dịch vụ nhanh bên ngoài và Bên B chỉ cài đặt thì chỉ phí chỉ bên phải chỉ tính một lần. Nếu Bên A dùng dịch vụ nhanh bên A cung cấp và cài đặt thì phí đó tính duy trì hàng năm.	2.000.000đ	1	
Bộ lọc			
- Bộ lọc 1			
- Bộ lọc 2	350.000đ	2	
Báo cáo			
- Gadget 1			
- Gadget 2	500.000đ	3	
- Gadget 3			
Phương án phân quyền	700.000đ	0	
Phương án thông báo	700.000đ	0	
Tích hợp Zalo ZNS	5,000,000đ	0	
Tích hợp tổng đài	5,000,000đ	0	
Tích hợp gửi email SMTP	5,000,000đ	0	
Nội dung khác	0	0	
Tổng tiền			
Chiết khấu 0%			
Thanh toán			

## 2.2 Chức năng B - chỉnh sửa từ mẫu chức năng có sẵn

Nội dung	Đơn giá	Số lượng	Thành tiền
Khởi tạo nghiệp vụ/ loại mục			
- Nghiệp vụ 1: 10 trạng thái	400.000đ	2	0đ
- Nghiệp vụ 2: 20 trạng thái			
Trạng thái cho tiến trình 1	300.000đ	5	
Trường dữ liệu trong màn hình 1	90.000đ	10	
Trạng thái trong tiến trình 2	300.000đ	7	
Trường dữ liệu trong màn hình 2	90.000đ	15	
Quy tắc tự động			
- Quy tắc 1	500.000đ	3	
- Quy tắc 2			
- Quy tắc 3			
Bộ lọc			
- Bộ lọc 1	350.000đ	2	
- Bộ lọc 2			
Báo cáo			
- Gadget 1	500.000đ	4	
- Gadget 2			

- Gadget 3			
- Gadget 4			
Phương án phân quyền	700.000đ	0	
Phương án thông báo	700.000đ	0	
Tích hợp Zalo ZNS	5,000,000đ	0	
Tích hợp tổng đài	5,000,000đ	0	
Tích hợp gửi email SMTP	5,000,000đ	0	
Nội dung khác	0	0	
	Tổng tiền		
	Chiết khấu 0%		
	Thanh toán		

### 2.3 Yêu cầu cầu tính năng chung

Nội dung	Đơn giá	Số lượng	Thành tiền
Khởi tạo nghiệp vụ/ loại mục			
- Nghiệp vụ 1: 10 trạng thái	400.000đ	2	0đ
- Nghiệp vụ 2: 20 trạng thái			
Trạng thái cho tiến trình 1	300.000đ	5	
	Tổng tiền		
	Chiết khấu 0%		
	Thanh toán		

### ĐIỀU 3. CÁC BUỔI LÀM VIỆC ĐÀO TẠO, TRIỂN KHAI & HỖ TRỢ KHÁC

Nội dung	Đơn giá	Số lượng	Thành tiền
Hướng dẫn nhân viên sử dụng			
- Hình thức: offline, buổi 2 giờ	2.000.000đ	1	0đ
- Nội dung: hướng dẫn sử dụng chức năng A,B,C			
Hướng dẫn admin			
- Hình thức: online, buổi 2 giờ	1.600.000đ	1	0đ
- Nội dung: hướng dẫn sử dụng cấu hình hệ thống			
	Tổng tiền		
	Chiết khấu 0%		
	Thanh toán		



PHÓ GIÁM ĐỐC  
Trịnh Đức Kiên



GIÁM ĐỐC  
Nguyễn Thành Tùng